درجة ممارسة المشرف التربوي للمهارات الاتصالية من وجهة نظر معلمي التعليم الابتدائي

The degree of the educational supervisor's practice of communication skills from the point of view of primary education teachers

عبد الحميد شحام

[1]جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (الجزائر)، abdelhamid.cheham@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2023/2/15 تاريخ القبول: 2023/4/8 تاريخ النشر: 2023/6/10

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة المشرف التربوي للمهارات الاتصالية من وجهة نظر معلمي التعليم الابتدائي، وتكونت عينة الدراسة 58 معلما ومعلمة وزع عليهم مقياس لتقدير مستوى المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين، بعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا تم التوصل إلى أن المشرفين التربويين يمارسون المهارات الاتصالية في عمومها بدرجة عالية عالية، ونفس الدرجة لممارسة بعدي مهارة الاتصال غير اللفظي، ومهارة الإقناع، وكانت درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارتي الاتصال اللفظي، والإنصات عالية جدا حسب وجهة نظر المعلمين دائما.

الكلمات المفتاحية: المهارات الاتصالية، المشرف التربوي، معلم التعليم الابتدائي.

Abstract : This study aimed to identify the degree of educational supervisor practice of communication skills from the point of view of primary education teachers. The study sample consisted of 58 male and female teachers who were given a measure to assess the level of communication skills of educational supervisors. After collecting the data and processing it statistically, it was concluded that educational supervisors practice communication skills in general to a high degree, and the same degree to practice the two dimensions of non-verbal communication skill, persuasion skill, The degree of educational supervisors' practice of verbal communication and listening skills was always very high, according to teachers' point of view.

Keywords : communication skills; educational supervisor; primary education teacher.

المؤلف المرسل: الدكتور: عبد الحميد شحام.

1.مقدمة:

موضوع الاتصال يحظى بأهمية بالغة في جميع المجالات والتخصصات العلمية سواء كانت تكنولوجية أو إنسانية أو اجتماعية...، ولاسيما من قبل المختصين نظرا لدوره في نسج الشبكات العلائقية والتفاعلية بين الأفراد سواء كان ذلك واقعيا أو افتراضيا، مما يسمح لهم بأداء أدوارهم المختلفة وتنسيق جهودهم تحقيقا لغاياتهم وأهدافهم المشتركة، فمن خلاله يتم تبادل المعلومات والأفكار لتحقيق الفهم المتبادل بين أطرافها.

وقد أشارت الدراسات أن مهارات الاتصال تمثل 80%من عوامل النجاح المهني، في حين تمثل 20% منه المهارات العلمية والمهنية. (سعدات،2020)

ويعد الاتصال في المجال التربوي نوعا من أنواع الاتصال الاجتماعي القائم على تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المنشودة من خلال عملية الاتصال الفعال، حيث أن العملية التربوية تقوم في الأساس على عملية الاتصال التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار وحتى الانفعالات بين الفاعلين فيها؛ وبالتالي تحقيق التفاعل التربوي المنشود ولا يمكن أن يتحقق هذا الأخير دون عملية اتصالية فعالة أو في ظل ضعف قنواتها أو افتقار أطرافها للمهارات اللازمة لذلك، لاسيما إذا تعلق الأمر بمن يشرف ويوجه الفاعلين مباشرة في العملية على غرار المدراء والمشرفين التربويين.

والمشرف التربوي باعتباره همزة وصل بين الإدارة والمعلمين، فعمله يهدف بالأساس إلى تحسين العملية التربوية والتعليمية من خلال توفير المعلومات والعوامل المؤدية إلى ذلك وتذليل الصعوبات الحائلة، وأهمها العمل على تنمية قدرات وكفايات المعلمين لإحداث التطوير في العملية التعليمية، وقبل تهيئة أذهانهم لذلك.

ويتمحور عمل المشرف التربوي بصفة رئيسية هي المجال الفني المتعلق بتدريب وتطوير قدرات ومهارات المعلمين، من الندوات واللقاءات والتجمعات التربوية والتكوينية ، فضلا عن متابعتهم الميدانية من خلال الزيارات الإشرافية وبالتالي فهو دائما في عملية اتصالية تواصلية معهم، فحسب بعض الدراسات فهو يقضي ما بين (50%ـ70%) من وقته في عمليات الاتصال المختلفة.(الأسدي وإبراهيم، 2003، ص146).

وهو ما يتطلب من المشرف التربوي مهارات للتعامل ناجمة عن استعداد وموهبة، أو مكتسبة بالعلم والمعرفة وتصقل بالتدريب والخبرة، تكسبه قدرة للتأثير على المعلمين لتحقيق الأهداف المرغوبة، فعليه أن يمتع بدرجة مقبولة من هاته المهارات الاتصالية كمهارتي الاتصال اللفظي وغير اللفظي، مهارة الإصغاء، الإقناع...، مما يسمح له بالتأثير الإيجابي فيهم و تحقيق رضاهم عن الخدمات الإشرافية والتوجيهية المقدمة لهم خاصة بهدف زيادة جودة أدائهم التربوي والتعليمي.

ومن هذا المنطلق جاءت هاته الدراسة لاستطلاع بهدف التعرف على تقييم المعلمين لمستوى المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين خلال الزيارات الإشرافية أو خلال اللقاءات التربوية من ندوات وأيام تكوينية، والتعرف أيضا على تقييمهم لمستويات أبعادها. والكشف عن ما إذا كانت توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى ممارسة المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين تعزى لمتغيري(الجنس، الخبرة المهنية). متبعين في ذلك المنهج الوصفي لمحاولة الإجابة عن **تساؤلات الإشكالية** التالية:

1- ما مستوى ممارسة المشرفين التربويين للمهارات الاتصالية حسب تقييم المعلمين ؟

2- هل توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) في مستوى ممارسة المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين تعزى لمتغيري(الجنس، الخبرة المهنية)؟

الفرضيات :

1- مستوى ممارسة المشرفين التربويين للمهارات الاتصالية متوسطة حسب تقييم المعلمين.

2- لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) في مستوى ممارسة المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين تعزى لمتغيري(الجنس، الخبرة المهنية)

1- المصطلحات:

1.1- درجة ممارسة مهارات الاتصال: مستوى القدرات المستخدمة من طرف المشرف التربوي عند تقديمه وتلقيه لأنواع مختلفة من المعلومات إلى أو من المعلمين لتحقيق الأهداف المرجوة من العملية الإشرافية، من خلال التفاعل وجه لوجه بالاعتماد

على أربعة أبعاد أساسية وهي: مهارات التواصل اللفظي، التواصل غير اللفظي، مهارة الإنصات، ومهارة الإقناع، ويتحدد مستواها من خلال مستوى إدراك أفراد العينة لها باستجاباتهم على مفردات المقياس المستخدم في الدراسة.

2.1- **المشرف التربوي:** يقصد به في هذه الدراسة موظف وزارة التربوية الجزائرية الموكل إليه قانونيا بمهمات متابعة و تكوين وتفتيش وتثبيت معلمي الطور الابتدائي بكافة أصنافهم.

3.5- **معلم التعليم الابتدائي:** يقصد به إجرائيا موظف وزارة التربية الجزائرية العامل في المدرسة الابتدائية المكلف بوظيفة التدريس للمستويات الدراسية بدءا من قسم التربية التحضيرية إلى قسم السنة الخامسة من التعليم الابتدائي، وتتنوع رتبه إلى:

2- الدراسات السابقة:

1.2- دراسة عباس علي كريدي(2020): التي إلى معرفة درجة ممارسة مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى معلمي الجغرافيا من وجهة نظرهم ، وقد اعتمد فيها على استبانة لمحاور مهارات الاتصال غير اللفظي (تعابير الوجه ، استخدام العين ، التواصل في المكان ، استخدام الصوت ، استخدام الحركة والجسد). يتكون الاستبيان من (25) فقرة موزعة على خمسة محاور . توصلت النتائج إلى أن درجة مهارات الاتصال غير اللفظي لدى معلمي الجغرافيا كانت جيدة ، بينما كانت النتائج المتعلقة بمتغير الجنس أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث.

2.2- دراسة شتيات (2017) بعنوان: درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات لاتصال وعلاقتها بمستوى دافعية معلمين المرحلة الأساسية في لمملكة الأردنية من وجهة نظرهم، طبق الباحث في دراسته استمارة لقياس درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات لاتصال وعلاقتها بمستوى دافعية معلمين المرحلة الأساسية علي عينة مكونة من 305 معلما ومعلمة ، وتوصل إلى أن درجة توافر الاتصال غير اللفظي لدى المشرفين التربويين من وجهة نظر المعلمين كانت كبيرة، بينما كانت درجة توافر مهارت الاتصال الأخرى متوسطة وهي مرتبة تنازلياً مهارة الكتابة، القراءة، التحدث، الاستماع

كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية دالة إحصائيا بين ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال و مستوى الدافعية لدى المعلمين.

3.2- **دراسة طيب، والشمري(2016):** التي هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال لدى المشرفات التربويات بمحافظة حفر الباطن من وجهة نظر معلمات المرحلة المتوسطة. وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تضمنت أربعة محاور لمهارات الاتصال الفعال (مهارة التحدث، مهارة الكتابة، مهارة الإنصات ، مهارة التفكير)، وقد تم تطبيقها معلمات المرحلة وعددهن (1028) معلمة. نتائج البحث بينت أن ممارسة المشرفات التربويات لمهارات الاتصال الفعال جاءت بدرجة (عالية جداً) من وجهة نظر المعلمات. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المعلمات حول ممارسات المشرفات التربويات لمهارات الاتصال الفعال ككل وبأبعادها الأربعة تعزى إلى لاختلاف التخصص.

4.2- **دراسة العجمي (2014):** هدفت إلى التعرف على مهارات الاتصال التي يمارسها موجهو الاجتماعيات في دولة الكويت وعلاقتها بدرجة دافعية المعلمين، وأثر متغير (الجنس، والجنسية، وسنوات الخدمة). على استجابات أفراد من (312) معلما ومعلمة وتم استخدام الاستبانة وتوصلت النتائج أن مهارات الاتصال التي يمارسها موجهو الاجتماعيات في دولة الكويت من وجهة المعلمين كانت بدرجة مرتفعة وجاءت المجالات مرتبة تنازلياً: (الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي، والاتصال الكتابي) ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية مهارات الاتصال تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء مجال ل الاتصال الكتابي. فكانت الفروق لصالح الذكور بينما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى جنسية في جميع المجالات وجاءت الفروق لصالح غير الكويتيين. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسنوات الخبرة تعزى للخبرة.

5.2- **دراسة عثمان (2011):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة امتلاك للمرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة في المدارس الرسمية في عمان .تكونت العينة من (786) طالباً وطالبة من الصف التاسع .

استخدمت مقياسين يقيس الأول درجة امتلاك مهارات الاتصال للمرشد التربوي أما الثاني فيقيس الأمن النفسي للطلاب. وأظهرت النتائج أن درجة امتلاك مهارات الاتصال الفعال للمرشد التربوي من وجهة نظر الطلاب كانت متوسطة ، وأظهرت أن درجة الأمن النفسي للطلاب كانت كذلك متوسطة . كما أظهرت النتائج علاقة إيجابية بين درجات مهارات الاتصال الفعال ودرجات الأمن النفسي لدى الطلاب.

3- مهارات الاتصال

1.3- المهارة : القدرة على استخدام الموارد والإمكانيات في أداء عمل ما؛ مع يتميز في ذلك بأساليب تتسم بالكفاءة بما يحقق أفضل النتائج وأرقاها. (النجدي وآخرون، 2003، ص12)

2.3- الاتصال : العملية التي يتم فيها التعبير عن المشاعر والأفكار ضمن رسائل شفوية أو غير شفوية بطريقة مقصودة أو غير مقصودة، بحيث يتم إرسالها واستلامها واستيعابها و يمكن أن تحدث هذه العملية دون قصد أو تكون تعبر عن شعور الفرد أو لتحقيق أهداف معينة للمتصل. (أبو شنب، 2009، ص 19)

3.3- مهارات الاتصال: القدرات المستخدمة عند تقديم وتلقي أنواع مختلفة من المعلومات، فهي سلوك موجة نحو تحقيق الأهداف، وتعتمد على التفاعل وجه لوجه بهدف تحقيق أهداف ايجابية معينة، بالاعتماد على أربعة أبعاد أساسية وهي: مهارات التواصل اللفظي، التواصل غير اللفظي، مهارة الإنصات، ومهارة الإقناع. (جون، 2011، ص28)

4.3-أبعاد المهارات الاتصالية: تتحقق مهارات الاتصال بتحقق أبعادها المختلفة والتي تشكل في مجملها كفاءات تسمح لمن يمتلكها تسهيل عملية التواصل ونجاحها وتتضمن:

1- بعد مهارة الاتصال اللفظي : (Karen&Others.2005.p157)

2- بعد مهارة الاتصال غير اللفظي:(توفيق، 2009، ص-ص 123-121)

1.2- حركة العيون: (بورج، 2010، ص93). (جلوب، 2010، ص 30)

2.2- تعبيرات الوجه: (الفرجاني، 1997، ص 77)

3.2- الإشارات والإيماءات: (أمين،1999، ص50)

4.2- تغيرات الصوت و نبرته: (جلوب،2010، ص 32).

3- مهارة الإنصات:(حجاب، 2003، ص18)

والإنصات الجيد يمثل حجر الأساس في العملية الاتصالية حيث يتم تبادل المعلومات، وهو يفيد في التعلم من الآخرين والتفاعل معهم والرد الملائم على ما تسمعه منهم، ولهذا فهو يتطلب قدر كبيرا من ضبط النفس معهم والاهتمام بهم.(Cohen, 2002, p87) وكلما قلت هذه المهارة كلما أعاقت القدرة الاتصالية مع الآخرين. (هيز، 2011، ص100)

3- **مهارة الإقناع:** (شعبان، 2015، ص117).(رزق، 1994، ص82)

وهنالك صنفين من استراتيجيات الإقناع، استراتيجيات خارجية تحاول التأثير في المتلقي بالتركيز على الأفعال والعادات كاستعمال القوة والإكراه أو المكافأة والتيسير، وأخرى داخلية تستهدف الفرد مباشرة للتأثير على مواقفه وسلوكياته، وتعتمد في ذلك على ثلاثة عوامل أساسية(الأخلاق، العقل، العاطفة). وعليه فيمكن نجد:

الإقناع الأخلاقيEthos)، استمالة النفوس (Pogo) ، الإقناع بالحجج. (شعبان، 2015، ص118)

الدراسة الميدانية:

1- **المنهج المستخدم في الدراسة:** استخدمت الدراسة المنهج الوصفي إذ يعتبر هو الأنسب، حيث هدفت إلى جمع المعطيات الميدانية وتنظيمها وتصنيفها واستخراج بعض النتائج منها.

2- **عينة الدراسة:** تمثلت عينة في 58 معلما ومعلمة يتوزعون على أربعة مدارس من مجموع ثمانية مدارس يتوزعون على مركز البلدية.

الجدول رقم (01) : وصف لعينة الدراسة

الخاصية		العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	21	%36.2

	أنثى	37	%63.8
التكوين	المعهد التكنولوجي للتربية	06	%10.1
	تكوين جامعي	52	%89.9
	العدد الكلي	58	%100
حسب سنوات الخبرة المهنية	اقل من 6سنوات	06	%10.3
	من 6الى 10 سنوات	36	%62.1
	أكثر من 11 سنة	16	%27.6
العدد الكلي	العدد الكلي	58	%100

يتضح من الجدول غالبية أفراد العينة من الإناث حيث تقدر نسبتهن بت(63.8%) مقارنة بالذكور بنسبة (36.2%) وهذا ما يعكس الواقع من ممتهني التعليم خاصة، وقطاعات أخرى أصبحنا نلاحظ تفوق عددي للعنصر النسوي فيها، كما نسبة (89.9%) من أفراد العينة ذوو مستوى تعليم جامعي وذلك يعكس حجم المتخرجين من الجامعات الجزائرية في السنوات الأخيرة، فضلا على أن قطاع التعليم هو القطاع الوحيد تقريبا الذي يمتص أكبر قدر من هؤلاء، في حين أن فئة المتخرجين من المعهد التكنولوجي للتربية نسبتها (10.1%) حيث أن هذه الفئة أصبح قليلة جدا بحكم الإقبال الكبير على التقاعد لهؤلاء فضلا عن أن هذه المعاهد أوكلت مهامها إلى المدارس العليا لتكوين الأساتذة.

وبالنسبة للخبرة المهنية فإن (62.1%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة تتراوح (من 6 إلى 10 سنوات)، في حين أن (27.6%) تزيد خبرتهم المهنية عن 11 سنة، ومن تقل خبرهم عن 5 سنوات فيمثلون نسبة(10.3%).

3- **أداة الدراسة:** تم استعمال مقياس مهارات الاتصال لجمع البيانات من خلال استطلاع استجابات أفراد عينة الدراسة ومعرفة تقييمهم للمهارات الاتصالية للمشرفين التربويين(مفتشي التعليم الابتدائي) حيث تكون من جزأين يشتمل الأول على معلومات شخصية عن أفراد الدراسة كالجنس، والخبرة، وطبيعة التكوين. والثاني يتكون من23 بندا موزعة على أربعة أبعاد.

3-1- صدق الأداة: تم حساب صدق الاستبانة بطريقة معامل الصدق البنائي

جدول (02): معاملات الارتباط بين الأبعاد والمقياس ككل لحساب الصدق البنائي من خلال برنامج **SPSS**:

أبعاد المقياس		الارتباط
البعد الأول: التواصل اللفظي	معامل ارتباط بيرسون	0.685
	الدلالة المعنوية	0.01
البعد الثاني: التواصل غير لفظي	معامل ارتباط بيرسون	0.832
	الدلالة المعنوية	0.01
البعد الثالث: الإنصات	معامل ارتباط بيرسون	0.901
	الدلالة المعنوية	0.01
البعد الرابع: الإقناع	معامل ارتباط بيرسون	0.913
	الدلالة المعنوية	0.01

نتائج الجدول تظهر معاملات الارتباط ذات دلالة معنوية عالية لصدق أبعاد المقياس عن طريق الصدق البنائي، وهذا ما يجعل من المقياس أداة صادقة من قياس المهارات الاتصالية.

3-2- ثبات الأداة: تم حساب ثبات الأداة عن طريق حساب معامل ألفا كرومباخ

الجدول(03): حساب معامل الثبات ألفا كرومباخ

عدد الإفراد	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا كرومباخ
10	23	0.938

يبين الجدول أن معامل الثبات للمقياس كبير حيث بلغ(0.93) وهو مؤشر على ثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق.

04- الأساليب والأدوات الإحصائية المستعملة لمعالجة البيانات وتحليلها:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار t.test، تحليل التباين الأحادي One Wye Anova .

1- **عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:**

جدول(04): بعض الإحصاءات الوصفية والاستدلالية لتقديرات المعلمين لمستوى المهارات الاتصالية للمشرف التربوي.

الإحصاءات / المهارات	عدد أفراد العينة	القيم الصغرى	القيم الكبرى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الوسط الفرضي	اختبار ت لعينة واحدة	درجة الحرية ن-1	الدلالة

المقياس ككل		76	115	1.22	95.48	%83.02	69	21.64

وللحكم على مستوى ممارسة المهارة نعتمد على الجدول الموالي:

جدول(05): مستويات المهارات الاتصالية وفق سلم ليكرت والنسب المئوية المقابلة

مجالات سلم ليكرت	النسبة المئوية المقابلة	المستوى
1.8-1	20%35-%	ضعيف جدا
2.61-1.81	36%51-%	ضعيف
3.27-2.62	52%67-%	متوسط
4.08-3.28	%6883-%	عال
5-4.09	100-84%	عال جدا

يتضح لنا من خلال الجدول (05) الذي يمثل بعض معطيات الإحصاء الوصفي والاستدلالي المتعلقة بإدراك أفراد العينة لمستوى ممارسة المشرفين التربويين للمهارات الاتصالية ككل من جهة ومن حيث كل أبعادها من جهة أخرى ما يلي:

ولاختبار فرضيات هذه الدراسة نعتمد فقط على دلالة الفروق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي المحسوب عن طريق اختبار (ت) لعينة واحدة للاستبيان ككل ولكل بعهد من أبعاده، وكانت مساوية لـ(21.64) بالنسبة للمقياس ككل وهي دالة عند مستوى دلالة(0.05) ولصالح المتوسط الحسابي للمقياس على حساب المتوسط الفرضي كما هو مبين في الجدول.

وبالنظر إلى دلالة الفروق المعنوية لصالح المتوسط الحسابي على حساب المتوسط الفرضي، وبالنظر إلى موقع النسبة المئوية في جدول التقديرات، حيث كانت في المجال (68-83%) ويقابله مستوى(عال)؛ فإن تقييم المعلمين لمستوى ممارسة المشرفين للمهارات الاتصالية بأنها كانت عالية حسب النتائج المتوصل إليها.

ويمكن تفسير ذلك في ضوء عدة معطيات أهمها تغير النظرة التقليدية للمشرف على أنه مفتش يتصيد الأخطاء للمعلم من أجل إحراجه؛ بل أصبح شخص متعاون يعمل بتقديم توجيهات تتعلق بالعملية التعليمية بطريقة اتصالية مناسبة، وهذا راجع بالأساس إلى طريق انتقاء المشرفين التربويين وخضوعهم للتكوين في المجالات المختلفة بما فيها الاتصال ومهاراته. فضلا عن بعد العلاقات الإنسانية الذي أصبح يحظى باهتمام كبير على مستوى التسيير والإشراف التربوي، نتيجة الحقوق الكبيرة التي إفتكها المعلمون خلال

العقود الثلاثة الأخيرة، كما أن كل المشرفين التربويين هم في الأساس معلمين سابقين وبالتالي هم على دراية بالحاجات الاتصالية للمعلمين.

كما يمكن أيضا تفسير هذه النتيجة في ضوء خصائص العينة حيث (89.9%) منهم خريجي الجامعات فمستواهم العلمي ييسر العملية الاتصالية بهم من طرف المشرف التربوي، كما أن (62.1%) منهم ذوي خبرة مهنية تتراوح بين(06-10 سنوات) وهي مدة كافية تسمح لهم بالتوافق مع الأسلوب الاتصالي للمشرف التربوي، فضلا على أن هذه الخبر تسمح لهم بأداء مهامهم البيداغوجية على الوجه ييسر الاتصال بهم.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عزيزة عبد الله طيب، وفاء مشعان عواد الشمري(2016) التي بينت أن ممارسة المشرفات التربويات لمهارات الاتصال الفعال جاءت بدرجة (عالية جداً) من وجهة نظر المعلمات، وأيضا تتفق مع نتائج دراسة العجمي (2014) التي توصلت النتائج أن مهارات الاتصال التي يمارسها موجهو الاجتماعيات في دولة الكويت من وجهة المعلمين كانت بدرجة مرتفعة.

1.1-بالنسبة لبعد مهارات الاتصال اللفظي:

الجدول رقم(06):المعطيات الإحصائية المتعلقة ببعد مهارات الاتصال اللفظي

الإحصاءات / البعد	العينة	القيم الصغرى	القيم الكبرى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	المتوسط الفرضي	اختبار ت لعينة واحدة	الدلالة
مهارة الاتصال اللفظي	58	15	30	0.33	21.87	87.48%	15	20.39	دال

يتضح لنا من خلال هذا الجدول الذي يمثل بعض معطيات الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي المتعلقة بإدراك كل أفراد العينة لمستوى ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال اللفظي ما يلي:

القيمة المعبرة عن اختبار ت(T TEST) لعينة واحدة المحسوبة لدلالة الفرق يبن المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي عند درجة حرية(57) بمستوى دلالة 0.05. مساوية لـ(21.87) بالنسبة لهذا البعد، وهي دالة عند مستوى دلالة(0.05) ولصالح المتوسط الحسابي للمقياس على حساب المتوسط الفرضي كما هو مبين في الجدول، وكانت

النسبة المئوية للمتوسط الحسابي(87.48%) وهي تقع في المجال التصنيفي للمستويات في (84-100%) الذي يشير إلى المستوى العالي جدا.وعليه فإن ممارسة المشرف التربوي لمهارة الاتصال اللفظي كان عاليا جدا حسب تقييم المعلمين.

ويكمن تفسير ذلك في ضوء خصائص العينة حيث أن نسبة كبيرة من المعلمين في العينة من خريجي الجامعات بنسبة (89.9%) فمستواهم العلمي ييسر العملية الاتصالية عن طريق الاتصال اللفظي للمشرف التربوي، كما أن (62.1%) منهم ذوي خبرة مهنية تتراوح بين(06-10 سنوات) وهي مدة كافية تسمح لهم بفهم وإدراك الألفاظ التقنية في العملية التربوية التي يستعملها المشرف معهم فضلا عن أن هذا النمط الاتصالي هو الأكثر شيوعا بين الأفراد في الحياة اليومية، كما أن المستوى العلمي والمهاري للمشرف يلعب دورا بارزا في ذلك نتيجة طرق الانتقاء الحديثة وطبيعة تكوينه، كما أن معظم المشرفين التربويين حاليا يعملون في بيئاتهم الاجتماعية المحلية التي ينحدرون منها سوسيوثقافيا وبالتالي فالتداولية اللفظية مع المعلمين يسيرة ومتعارف عليها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من عزيزة عبد الله طيب، وفاء مشعان عواد الشمري (2016)، و العجمي (2014) اللتان توصلتا إلى ارتفاع مستوى هذا البعد الاتصالي، واحتلاله المرتبة الأولى فيهما.

2.1- بالنسبة لبعد مهارات الاتصال غير اللفظي:

الجدول رقم(07): المعطيات الإحصائية المتعلقة ببعد مهارات الاتصال غير اللفظي

الإحصاءات / البعد	العينة	القيم الصغرى	القيم الكبرى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	المتوسط الفرضي	اختبار ت لعينة واحدة	الدلالة
مهارة الاتصال غير اللفظي	58	19	30	0.38	24.39	81.3%	18	16.51	دال

يتضح لنا من خلال هذا الجدول الذي يمثل بعض معطيات الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي المتعلقة بإدراك كل أفراد العينة لمستوى ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال اللفظي ما يلي: القيمة المعبرة عن اختبار ت(T TEST) لعينة واحدة المحسوبة لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي عند درجة حرية(57) بمستوى دلالة 0.05. مساوية لـ(16.51) بالنسبة لهذا البعد، وهي دالة عند

مستوى دلالة(0.05) ولصالح المتوسط الحسابي للبعد على حساب المتوسط الفرضي كما هو مبين في الجدول، وكانت النسبة المئوية للمتوسط الحسابي(81.3%) وهي تقع في المجال التصنيفي للمستويات في (68-83%) الذي يشير إلى المستوى العالي.وعليه فإن ممارسة المشرف التربوي لمهارة الاتصال غير اللفظي كان عاليا حسب تقييم المعلمين.

ويكمن تفسير ذلك في ضوء خصائص العينة حيث أن نسبة كبيرة من المعلمين في العينة من خريجي الجامعات بنسبة (89.9%) فمستواهم العلمي ييسر العملية الاتصالية عن طريق الاتصال غير اللفظي للمشرف التربوي، كما أن (62.1%) منهم ذوي خبرة مهنية تتراوح بين(06-10 سنوات) وهي مدة كافية تسمح لهم بفهم وإدراك الإشارات غير اللفظية التي يوظفها المشرف في العملية الإشرافية والتوجيهية.

وهذا النمط الاتصالي هو الأكثر شيوعا بين الأفراد في الحياة اليومية، فبدون النطق بكلمة واحدة يمكن للمظهر طريقة الوقوف أو الجلوس، وتوقيت حركتنا وردود أفعالنا كلها أن تقدم معلومات أولية عنا، كما أن لها تأثير واضح على سلوكنا، وأسلوب اتصالنا بالآخرين، لذلك ففهم هذه المهارات جيدا ومعرفة تأثيرها ومعانيها يؤدي إلى الاقتناع بالرسالة الاتصالية، وتحقيق أقصى حد من فعاليتها، حيث (55%) من الرسائل جسمية؛ وإذا علمنا أن هناك حوالي مليون علامة أو حركة غير لفظية لوحظت بين متبادلي الرسالة، فهذا يلفت النظر إلى أهمية لغة الجسد والرسائل غير اللفظية.(توفيق، 2009، ص121)

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كريدي(2020) التي توصلت إلى أن درجة مهارات الاتصال غير اللفظي لدى معلمي الجغرافيا كانت جيدة ، ودراسة محمد نهار عليان شتيات(2017) التي توصل فيها إلى أن درجة توافر الاتصال غير اللفظي لدى المشرفين التربويين من وجهة نظر المعلمين كانت كبيرة.

3.1- بالنسبة لبعد مهارة الإنصات:

الجدول (08) المعطيات الإحصائية المتعلقة ببعد الإنصات.

الإحصاءات	العينة	القيم	القيم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	المتوسط	اختبار ت لعينة	الدلالة

البعد									
مهارة الإنصات	58	17	30	0.39	25.58	85.26%	18	18.98	دال

يتضح لنا من خلال هذا الجدول الذي يمثل بعض معطيات الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي المتعلقة بإدراك كل أفراد العينة لمستوى ممارسة المشرفين التربويين لمهارة الإنصات ما يلي: قيمة اختبار ت(T TEST) لعينة واحدة المحسوبة لدلالة الفرق يبن المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي عند درجة حرية(57) بمستوى دلالة 0.05. مساوية لـ(18.98) بالنسبة لهذا البعد، وهي دالة عند مستوى دلالة(0.05) ولصالح المتوسط الحسابي للبعد على حساب المتوسط الفرضي كما هو مبين في الجدول، وكانت النسبة المئوية للمتوسط الحسابي(85.26%) وهي تقع في المجال التصنيفي للمستويات في (83%–100%) الذي يشير إلى أن مستوى هذه المهارة عال جدا حسب تقييم المعلمين.

ويكمن تفسير ذلك في ضوء ارتفاع مستوى المهارتين السابقتين مما يدل على أن المشرف التربوي يستمع إلى المعلمين بشكل جيد خلال الزيارات الإشرافية التوجيهية أو خلال الندوات التكوينية، حيث يستمع لمختلف الانشغالات التي يطرحونها في الجوانب التربوية والبيداغوجية، حيث تمثل هذه المهارة حجر الأساس في العملية الاتصالية التعليمية خاصة، وتفسر هذه النتيجة الإعداد والتكوين للمشرف في هذه المهارة خاصة .

4.1- بالنسبة لبعد مهارة الإقناع:

الجدول (09) المعطيات الإحصائية المتعلقة ببعد الإقناع.

الإحصاءات / البعد	العينة	القيم الصغرى	القيم الكبرى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	المتوسط الفرضي	اختبار ت لعينة واحدة	الدلالة
مهارة الإنصات	58	15	34	0.42	23.84	%79.46	18	13.88	دال

يتضح لنا من خلال هذا الجدول الذي يمثل بعض معطيات الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي المتعلقة بإدراك كل أفراد العينة لمستوى ممارسة المشرفين التربويين لمهارة الإنصات ما يلي: قيمة اختبار ت(T TEST) لعينة واحدة المحسوبة

لدلالة الفرق يبن المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي عند درجة حرية(57) بمستوى دلالة 0.05. مساوية لـ(13.88) بالنسبة لهذا البعد، وهي دالة عند مستوى دلالة(0.05) ولصالح المتوسط الحسابي للبعد على حساب المتوسط الفرضي كما هو مبين في الجدول، وكانت النسبة المئوية للمتوسط الحسابي(79.46%) وهي تقع في المجال التصنيفي للمستويات في (67%-83%) الذي يشير إلى أن مستوى هذه المهارة عال حسب تقييم المعلمين.

ويكمن تفسير ذلك بإدراك أساتذة التعليم الابتدائي لقدرات المشرفين التربويين الإقناعية حيث يمتلكون الزاد المعرفي والقدرات العقلية المؤهلة لهذه المهارة وهذا نتيجة التوجه الأخير المعتمد في انتقائهم وتوظيفهم، فضلا عن تغير النظرة التقليدية لعملية الإشراف من الطرفين حيث أصبحت مبنية بشكل أكبر على العلاقات الإنسانية. كما أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة خريجي الجامعات ويمتلكون خبرة مهنية تؤهلهم لمناقشة أفكار مشرفيهم وتقبل هؤلاء لذلك برحابة صدر فيعتمدون خيار الإقناع العلمي والعقلي، وتوظيف الجانب الوجداني المتعلق برسالية المهنة من أجل تغيير الأفكار والمعتقدات التي تعيق الأداء الجيد لهؤلاء

2-**مناقشة الفرضية الثانية:**ونص هذه الفرضية: لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) في مستوى ممارسة المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين تعزى لمتغيري(الجنس، الأقدمية)

1.2- **بالنسبة لمتغير الجنس:** نص الفرضية: لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) في مستوى ممارسة المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين تعزى لمتغير الجنس(ذكر/أنثى). تم استخدام اختبار(ت) لدراسة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث على المقياس. والجدول رقم (10) يبين النتائج:

الجدول رقم (10) : نتائج اختبار(ت) لدلالة الفروق بين درجات الجنسين على مقياس مهارات الاتصال وأبعاده.

البيان الإحصائي / أبعاد المقياس	الذكـور			الإنـاث			ت	مستوى الدلالة
	العدد	المتوسط	الانحراف	العدد	المتوسط	الانحراف		
1- الاتصال اللفظي	21	21	0.56	37	22.37	0.46	-2.01	0.049 دال
2- الاتصال غير اللفظي		24.47	0.66		24.35	0.48	0.15	0.84 غير دالة
3- الإنصات		25.80	0.57		25.48	0.53	0.41	0.667 غير دالة
4- الإقناع		23.26	0.69		24.16	0.53	-1.00	0.32 غير دالة

المقياس ككل		94.36	5.34		96.10	5.5	−0.67	0.50 غير دالة

نتائج الجدول لاختبار(ت) توضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط نتائج تقييم كل من الذكور والإناث لمهارات الاتصال على المقياس ككل عنها عند مستوى دلالة(0.05)، حيث بلغت قيمة (ت= 0.67−) وهي غير دالة إحصائيا و ما يؤكد غياب هذه الفروق هو المتوسط الحسابي لدرجات الذكور على المقياس الذي يساوي (94.36) والمساوي تقريبا للمتوسط الحسابي لدرجات الإناث على نفس المقياس و هو(96.1). وهي نفس الملاحظة بالنسبة لبقية الأبعاد، مما عدا مهارات الاتصال اللفظي، حيث كانت قيمة (ت= 2.01−) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة(0.05)، وكانت لصاح متوسط الإناث المساوي (22.37) المتفوق بشكل طفيف على متوسط الذكور المساوي (21)، ويكمن تفسير ذلك لاستحسان الإناث التواصل اللفظي معهن من قبل المشرف التربوي.

ويفسر ذلك برضا المعلمين على المهارات التواصلية لمشرفيهم التربويين وتقديرها بأنها عالية وهو ما يؤكد النهج الانتقائي لهاته الفئة وتكوينها الملائم للقيام بمهامها الإشرافية بالشكل المقبول. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراستي كريدي(2020) و العجمي (2014) اللتان كانت نتائجهما المتعلقة بمتغير الجنس عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في المستوى المهارات الإشرافية للمشرفين التربويين.

2.2- بالنسبة لمتغير الأقدمية المهنية :نص الفرضية: لا توجد فروق ذات إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) في مستوى ممارسة المهارات الاتصالية للمشرفين التربويين تعزى لمتغير الأقدمية.

وللتحقق من صحة هذا الفرضية تم إيجاد تحليل التباين الأحادي(Anova) للتعرف على الفروق بين متوسطات المدرسين على مقياس المهارات الاتصالية تبعا للأقدمية في مهنة التدريس، والجدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل التباين.

الجدول رقم(11): نتائج تحليل التباين للفروق بين المعلمين على مقياس المهارات الاتصالية تبعا للأقدمية المهنية

البيان الإحصائي / الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	سنوات الأقدمية بالأعوام	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف
الاتصال اللفظي	بين المجموعات	2	3.85	1.92	0.28	دال	01-05 سنة	6	22.33	0.88

	داخل المجموعة	55	372.3	6.76			10-06سنوات	36	21.97	0.43
	المجموع	57	376.15	9.07			11سنة فأكثر	16	21.5	0.69
الاتصال غير اللفظي	بين المجموعات	2	18.15	8.68	1.04	0.35 غير دال عند 0.05	05-01 سنة	6	24.5	0.56
	داخل المجموعة	55	477.72	20.53			10-06سنوات	36	24.77	0.51
	المجموع	57	495.87				11سنة فأكثر	16	23.5	0.76
الإنصات	بين المجموعات	2	15.74	7.87	0.84	0.43 غير دال عند 0.05	05-01سنة	6	24.16	1.68
	داخل المجموعة	55	512.32	9.31			10-06سنوات	36	25.88	0.49
	المجموع	57	528.06				11سنة فأكثر	16	25.43	0.71
الإقناع	بين المجموعات	2	1.103	0.55	0.052	0.94 غير دال عند 0.05	05-01سنة	6	24	1.46
	داخل المجموعة	55	584.5	88.69			10-06سنوات	36	23.91	0.58
	المجموع	57	585.603				11سنة فأكثر	16	23.62	0.62
المقياس ككل	بين المجموعات	2	70.40	35.203	0.39	0.67 غير دال	05-01سنة	6	95	4.13
	داخل المجموعة	55	4878.076	88.692			10-06سنوات	36	96.30	1.48
	المجموع	57	4948.483				11سنة فأكثر	16	93.81	2.56

نتائج الجدول تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات الأقدمية الثلاثة في تقييمهم للمهارات الاتصالية على المقياس ككل حيث كانت قيمة (ف=0.39) وهي غير دالة إحصائيا، وهذا ما يظهره التساوي التقريبي بين المتوسطات الحسابية لنتائج هذه الفئات على المقياس. ونفس الملاحظة بالنسبة لأبعاد المقياس .

ويفسر ذلك برضا المعلمين على المهارات التواصلية لمشرفيهم التربويين وتقديرها بأنها عالية وهو ما يؤكد النهج الانتقائي لهاته الفئة وتكوينها الملائم للقيام بمهامها الإشرافية بالشكل المقبول، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العجمي(2014).

خاتمة:

توصلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين يقيمون المهارات الاتصالية لمشرفهم التربوي بأنها عالية في جميع. ولا يختلفون في ذلك وفقا لجنسهم أو لأقدميتهم المهنية. واتفقت هذه النتيجة مع بعض الدراسات في الاتجاه العام للتقييم وقد تختلف معها في مستوى ذلك، كما تختلف بتغيير مجتمع أو حتى عينة الدراسة لأنها تتعلق بسلوك إنساني تتدخل وتتحكم فيه عوامل عديدة ومتداخلة. وعليه تقترح الدراسة مايلي:

- القيام بدراسات مماثلة مع تغيير المناطق التعليمية .
- إدراج مهارات الاتصال في عروض التكوين للمشرفين وللمعلمين.
- التقليل من التوظيف العشوائي والفوضوي من طرف وزارة التربية لكافة التخصصات، خاصة منها التي تبعد عن مجال التربية كل البعد.

قائمة المراجع:

1- إبراهيم علي ربابعة.(2015). مهارة الاتصال.
https://www.alukah.net/books/files/book_7074/bookfile/conection.p/12/02/2023

2- أبو سمور، محمد عيسى.(2015). مهارات التدريس الصفي الفعال والسيطرة على المنهج الدراسي، الأردن: دار دجلة.

3- أبو شنب جمال محمد .(2009) . نظريات الاتصال والإعلام المفاهيم المداخل النظرية القضايا .القاهرة:دار المعرفة الجامعية

4- أبو عياش، نضال.(2005). الاتصال الإنساني، غزة: كلية فلسطين التقنية.

5- الأسدي، سعيد وابراهيم، مروان.(2003). الإشراف التربوي، عمان: دار الثقافة.

6- بورج، جيمس.(2010). الإقناع – فن إقناع الآخرين(مترجم)، الرياض:مكتبة جرير .

7- توفيق، عبد الرحمن.(2009). المهارات الإدارية ومهارات التعامل مع الآخرين، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

8- جلوب، حسين.(2010). مهارات الاتصال مع الآخرين، عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

9- حجاب، محمد منير.(2003). مهارات الاتصـــال للإعلاميين والتربويين والدعاة، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

10- زينب، محمد أمين.(1999).إشكاليات حول تكنولوجيا التعليم، أسيوط الاوفست الحديثة، القاهرة.

11- شيلي تايلور. (2008). علم النفس الصحي، ترجمة.وسام درويش بريك، فوزي شاكر داود، دار حامد ، عمان، الأردن.

12- عباس علي كريدي.(2020). درجة ممارسة مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى معلمي الجغرافيا من وجهة نظرهم. مجلة نسق، عدد (28)، ص ص 438-459

13- العجمي، نايف هايف عصام (2014). مهارات الاتصال التي يمارسها موجهو الاجتماعيات في دولة الكويت وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة آل البيت.

14- عزيزة عبد الله طيب، وفاء مشعان عواد الشمري.(2016).مجلة دراسات في علوم التربية وعلم النفس، المجلد، عدد(2). ص ص 165-191.

15- علي رزق.(1994). نظريات في أساليب الإقناع (دراسة مقارنة)، دار الصفوة، ط1، لبنان.

16- غادة هاشم عثمان (2011): درجة امتلاك للمرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة في المدارس الرسمية في عمان، رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية.

17- الفرجاني،عبد العطيم عبد السلام .(1997). التربية التكنولوجية وتكنولوجيا التربية،دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.

18- كريمة احسن شعبان.(2015). الاتصال الخطابي وفن الإقناع، درا أسامة للنشر ونبلاء ناشرون وموزعون، ط1، الأردن.

19- محمد نهار عليان شتيات .(2017). مجلة كلية التربية لأساسية للعلوم التربوية والإنسانية/جامعة بابل، العدد/35، ص ص 135-149.

20- النجدي أحمد، حميدة إمام مختار وآخرون.(2003). مهارات التدريس، مكتبة زهراء الشرق، مصر .

21- هيز، جون.(2011). مهارات التواصل بين الأفراد في العمل، ترجمة د. مروان طاهر الزعبي، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .

22- Cohen, Steven.(2002). Negotiating skills for managers, New York: McGrawHill.

23- Karen, Hough, Jackie, Tye, Nick, Colburn.(2005). Business, Oxford: Heinemann Educational.